

短期入所ご利用の皆様

横浜療育医療センター

センター長 甲斐 純夫

令和4年度

短期入所満足度アンケート結果についてご報告

当センター短期入所をご利用いただきありがとうございます。

ご利用の際にお配りしている満足度アンケートの集計結果をご報告させていただきます。回答にご協力くださった方には重ねてお礼申し上げます。皆様からの温かいお言葉にスタッフは励まされ、日々の支援の活力をいただくことができました。

また忌憚のないご意見を頂戴し、一步一步サービスの向上に繋がられるよう各部署で取り組んでおります。満足度アンケートの集計結果と併せて入所棟での取り組み報告も掲載いたしますので、ご参照いただければ幸いです。

令和4年度は、短期入所縮小に関しまして、多くのご意見をいただきました。大変ご不便をお掛け致しますが、この体制で運営を続けて参りますことご理解いただけますと幸いです。また、新型コロナウイルス感染予防策として、ご家族の棟内への入室制限が長く続いており、入所していただく場所を直接ご覧いただけないご不安のお声も多く頂戴しました。このたび30分以内という時間制限はありますが、ご家族に棟内居室にお入りいただけるようになりましたことお知らせいたします。

今後も皆様に安心して短期入所をご利用いただくことができるように、スタッフ一同、ご利用者の皆様のお声を頂戴しながら対応してまいりますのでよろしくお願いいたします。

令和4年度

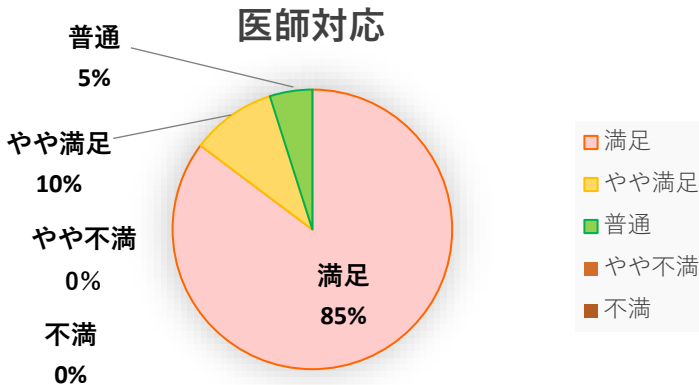
上半期（4月～9月）短期入所満足度アンケート結果についてのご報告

当センター短期入所をご利用いただきありがとうございます。
ご利用の際にお配りしている満足度アンケートの集計結果をご報告させていただきます。

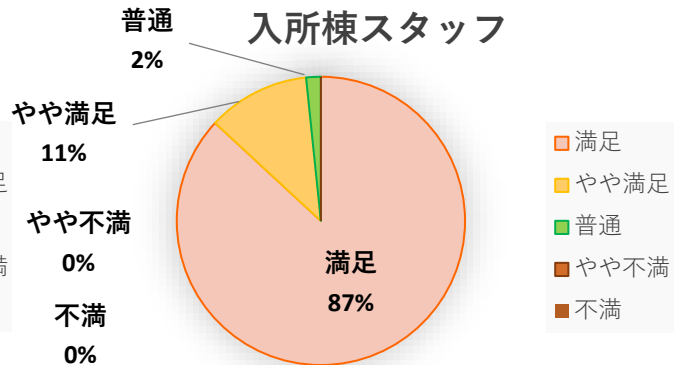
日頃から回答にご協力いただいた方には重ねてお礼申し上げます。
今後もスタッフ一同、ご利用者の皆様のお声を頂戴しながらご対応させていただきますので
よろしくお願いいたします。

職員の接遇について

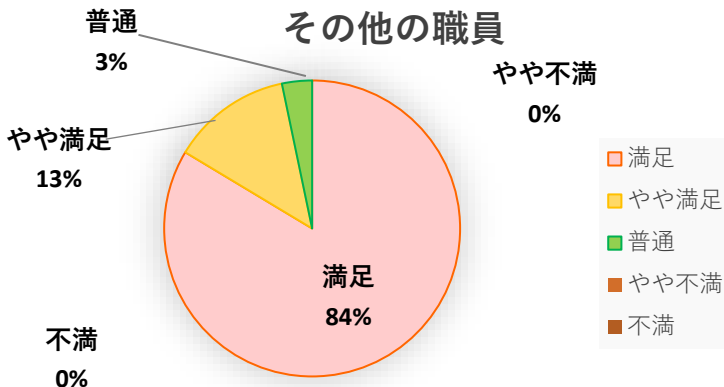
1) 医師の対応はいかがでしたか



2) 入所棟スタッフの対応はいかがでしたか



3) その他のスタッフ(事務員、相談員、リハビリ、外来など)の対応はいかがでしたか

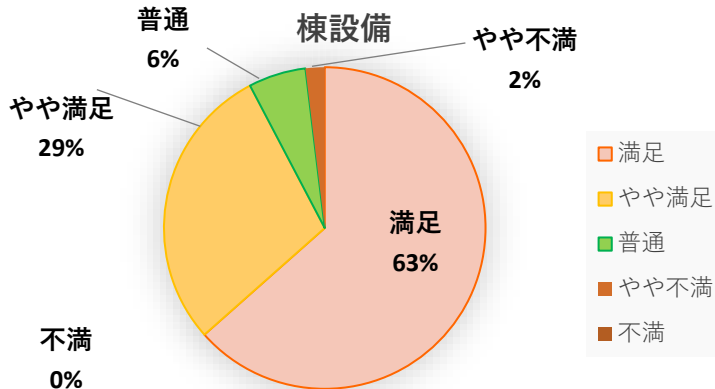


- いつも温かく接してくださり、有難うございます。
- 今はコロナで仕方ありませんが、早く収束して皆と自由にいろいろな行事に参加したりして日中の活動をしてほしいと思います。
- 本当にいつもありがとうございます。お世話になってうれしく思っています。
- 何も言うことはありません。Drもナースも相談員も完璧です！すばらしい。他の施設もこうあってほしいものです。
- いつもありがとうございます。大満足です。対応よくしていただいています。
- 本当にありがとうございました。感謝の気持ちでいっぱいです。
- 受付、事務の方から棟スタッフの方、担当ドクター、看護師の方と皆さんがいつも丁寧に対応してくれます。同行する家族だけでなく、本人にも声かけしてくださるお陰で、安心して短期入所を過ごすことができます。
- ※A棟のさとみさんは明るく息子をよく笑わせてくださり、本当にありがとうございます。皆様へ感謝しかありません。
- 入所時退所時、共に保護者も棟の中に入ることができました。何年ぶりのことでしょうか。より安心してお任せすることができました。有難うございました。
- 短期入所の希望に沿って受けてもらえる则有難いです。
- コロナ禍でいつも以上に大変な中、業務も増えていることと思います。いつも温かく接していただけることに深く感謝致します。本当に有難うございます。
- 退所日に発熱があってもそのまま帰させられ、自宅で看病するのはとてもきつかった。せめて解熱後に退所できたらなと思いました。
- コロナ禍で業務も増え、皆様大変かと思いますが、そのような中でいつも温かく丁寧に接してくださり、本当に有難く思っております。こちらでも貴重な休息の時間を頂く事が出来、感謝しております。
- いつも支援員の方々、明るく優しい人が多かったのですが、今回（新加入の方でしょうか？）笑顔もなく、対応も冷たい感じで不安を覚えました。後ろ髪を引かれる思いで娘を入所させました。
- いつもありがとうございます。
- 短期入所減床のお知らせがありましたが、C棟のみの利用になる事を知り、B棟を利用していたので寂しく残念に思います。同時に利用枠が減る事で入所回数が減り、家庭の負担が増えるかと思うと気が重くなります。港南は遠く利用出来ません。医師やスタッフさん達の対応に満足していますが、コロナで仕方ないですが病棟に入り雰囲気や様子を見たいです。
- 細かく気をつけてみていただいととても安心して助かっています。
- 棟内の様子が分かるようにカメラ（個人のプライバシーが配慮されながら）で全体の様子が分かる映像が家族待機室で見れると安心材料の一つになります。
- 急なお願いにもかかわらず、ご対応ありがとうございました。
- 今回、本当にすばらしい対応のおかげで、これ以上ないタイミングで帰省することができました。本当に本当にありがとうございます！！安心感100%でした！

- 入棟時、びっくりするくらいマジなお身体チェック。特に母が気づかなかった“あざ”まで発見。『安全に安心してお預けくださいっ』という姿勢が見られてありがたかったです。個々のご家庭によるとは思うけど・・・ウチは・・・ウチはね・・・多少“あざ”ができちゃっても”楽しんだ証”って思っちゃうから。いつも毎回おんなじところに“あざ”を作って帰ってきたら『オイ！！なめとんか・・・コラ！』ってお伝えするかもしれないけど、あんまりビビらず楽しく接してもらったら、その方が嬉しいかな？・・・ですし♡
- アンケート結果は満足度のみの報告になっておりますが、この棟に書かれた意見等も載せていただけたらと思います。ドクター始め、全てのスタッフにいつも大変お世話になってとても感謝しています。
- 問題に思うことはありません。いつもありがとうございます。
- コロナ禍で家の都合を理由に利用するのが申し訳なく思う時もありますが、先生をはじめ、皆様に優しい言葉をかけていただき、今回も感謝いっぱいです。ありがとうございました。
- 相談員の対応について、一方的な依頼（通所を控えるように、入所の当日に連絡先の書類を書いてほしいなど）の際、配慮や寄り添う感じが感じられない。
- 今回初の大規模防災訓練、昨今地震をはじめ色々な災害が時間場所を問わずに起きているので、とても大事な体験ができたと思います。

施設・環境について

1) 施設内の設備はいかがでしたか



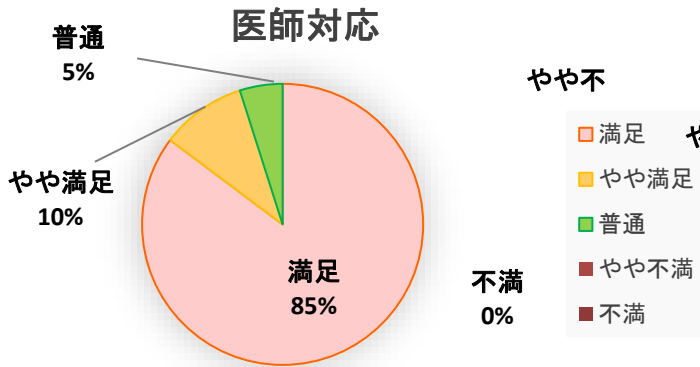
- 清潔な環境でいつも安心できます。
- パジャマ等の衣類やおむつ等用意しなくてよいのは有難いですが、もうちょっと、よいものがないかなと思います。洗いざらしの方が体にもよいし、楽ですが、見た目、ちょっとだらしないかなと感じました。（本人がしっかりしていないので余計に）
- いつも大変お世話になっております。私達家族すごく助かっています。ありがとうございます。
- トイレもキレイだし、車の乗降専用のスペースもわかりやすく、業者がずっと車を停めてなくてとても良いです！
- 安心して入所させてもらいました。コロナがまだまだのなか、ありがとうございました。
- コロナ禍でC棟内を拝見出来ないの、生活環境がわかりづらく不安もある。
- とてもいいです。ありがとうございます。
- 丁寧にお掃除されている方をよくお見かけします。そのお陰でいつも清潔できれいな施設が保たれていると思い、ありがたいです。
- いつ来ても清掃の方が丁寧にお掃除してくださっており、いつも有難うございます。とても安心出来ます。
- 施設が古いのか玄関から暗い感じがします。スタッフさん達は挨拶もしてくれるし明るいのに残念です。玄関からA棟に行く廊下から広い部屋のベニヤ板感が気になります。
- Wi-Fi設備はとても助かります。細やかな要望にも応えてもらえるのは有難いです。短期入所枠が減るのが残念です。港南は遠いので・・・
- 施設内（部屋）に入れるようになり、良かったです。
- いつもありがとうございます。優しく丁寧に接して頂けるので、安心して預けられます。今回ゆっくりできました。
- 母は面談室までしか入れませんが、棟内涼しかったので、おうちの暑さ、室温、気にしながら帰宅後過ごしたいと思いました。
- なんてかなー。前よりも棟の中に“光”を感じました。窓辺のカーテンがあいてたからかなー。スタッフsanの笑顔が明るかったからかなー。なんか・・・。清々しくお預けすることができました。
- ありがとうオ～()ペコリ♡いつも楽しい時間をありがとうオ～。感謝感謝です♡ゆっくりできました。おそうじもできました。よく眠りました♡
- 暑い日の空調でB棟（個室）は涼しく、C棟（短期部屋）は暑く感じました。
- 設備等についてはこの2年お部屋に親は入れていないのでよくわかりませんが、特に気になる事もありません。諸事情等で横療のショートステイが難しくなるとの事、とても残念です。今後、元に戻る事はないのでしょうか？港南は遠くて・・・
- 短期入所ですが、横療のベッド数を減らし、港南を増やすとありますが、港南の登録が出来ない人は短期入所が厳しくなるのですが、それを助ける施策はないのですか？
- いつも丁寧な対応をして頂き、助かります。家族で協力して介助していますが、各々が自由な時間で動ける入所期間はレスパイトとして大きな大切な時間となっています。ありがとうございます。
- 利用する棟の中を見たことがないので、中の設備等については分かりません。聞いた限りの中の様子や横療さんの入口からA棟入口の前の部屋までの間では気になることはありません。
- いつもお世話になっております。中は見えないので、本当の所はわかりませんが・・・(^▽^;)スタッフの方は元気で雰囲気良く伺います。子供を見れば、イヤな所から帰ってくる気配ではないので、安心してお願い出来てうれしいです。（母）
- 年数が経っているのに工夫されて明るい雰囲気になっているので、満足です。

令和4年度

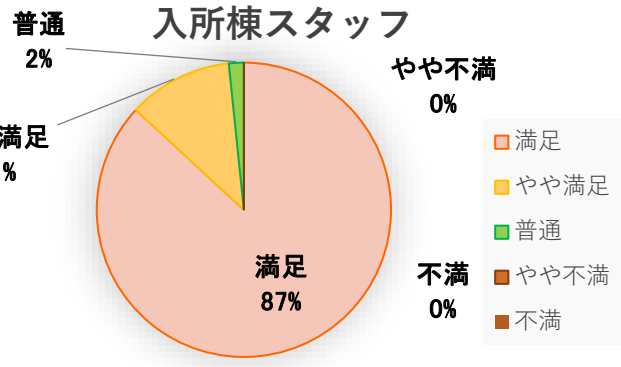
下半期（10月～3月）短期入所満足度アンケート結果についてのご報告

職員の接遇について

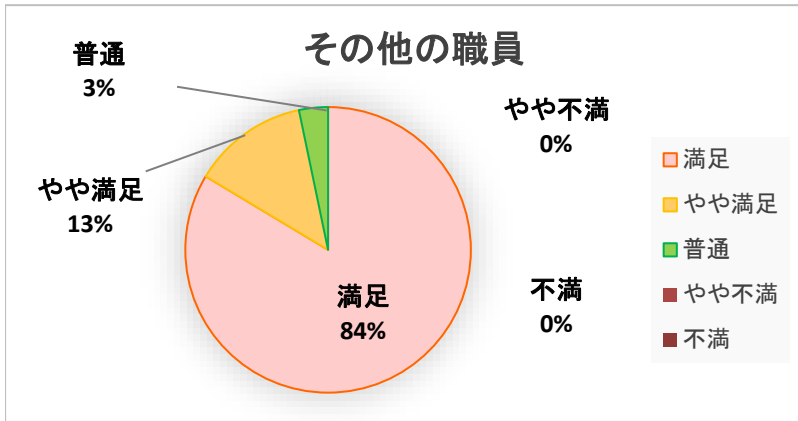
1) 医師の対応はいかがでしたか



2) 入所棟スタッフの対応はいかがでしたか



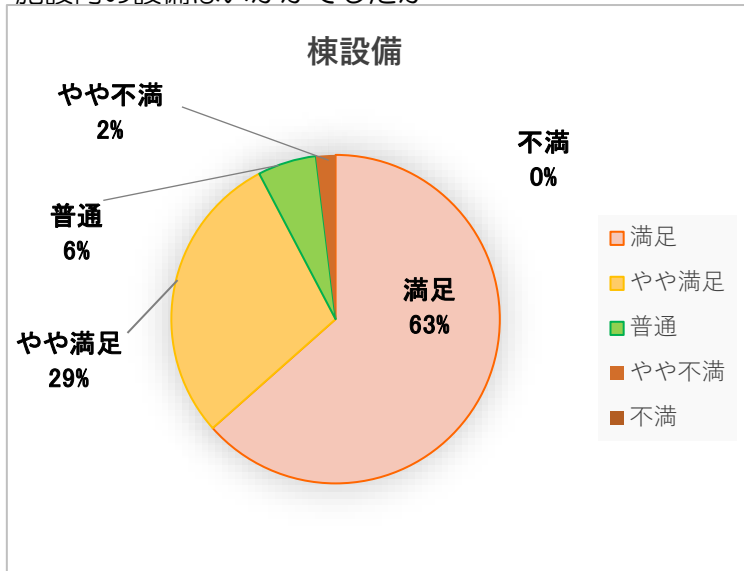
3) その他のスタッフ(事務員、相談員、リハビリ、外来など)の対応はいかがでしたか



- ・丁寧な対応で安心して預けられます
- ・とても満足しておりますが、やはり受け入れ渡しの担当の方の印象か？全てだと思えます。
- ・いつも丁寧な対応、気持ちのよい声掛けをして下さり、満足しています。
- ・経口の飲水ができないので、日数が増やせない。通所スタッフや異動になったスタッフでは飲水の経験がある方もいるので、対応してもらいたいです！
- ・いつもありがとうございます。
- ・朝、入所の日、10時45分という連絡でした。どなたもいらっしゃらず、待つこと15分か？たまたま通りかかったスタッフに声をかけました。急な用も有るか？と受付の連絡の場所なりに遅れますとか貼ってあると良かったです。
- ・いつもありがとうございます。久しぶりのC棟ですが、変わらずにいつも娘ニコニコ(^^)です。
- ・いつもありがとうございます。感謝しております。
- ・今回からC棟で短期入所お世話になり、職員の皆様、温かく迎えてくださり、親も安心出来ました。
- ・コロナ検査、お身体チェック・・・他にもいろいろ・・・ちゃんと検査してもらえてからの入所。ありがとうございます♡コロナにぶんぶん振り回されて日々長く続いているのですが、スタッフの皆さん大丈夫ですか？とても感謝しています。ありがとオー♡()♡ペコリ
- ・とてもいねいで対応して下さいました。これなら安心して預けられると感じました。改善点など1つもありません。
- ・いつもいねいなやりとりでありがたいです。
- ・退所時に自宅に戻り、夕方、胃ろう部分のY字カットガーゼがお願いはしてありましたが、付いておらず、保護されていませんでした。4～5日、赤みが引かず、悪化していました。
- ・コロナ対応してもらえないので不安、入所中でもコロナの人が出たら迎えに来なければならないので、家の人間も移ってしまう。
- ・コロナ禍の中、医療従事者の方々の大変な状況の中、受け入れて頂きありがとうございます。利用者としては利用したいのは山々ですが、介護にあられる方が大きな負担にならないよう人員の確保ができればいいですね。
- ・短期入所減床、残念です。本当に困っています。対応もコロナ禍のせいか、人員不足なのか、悪い意味で変わってしまったと思います。
- ・皆さん本当に良くしていただいて、安心してお任せできました。ありがとうございました。
- ・充分満足した利用させていただいています。強いて言えば、職員不足が解消されて入所しやすくなるといなぁーとは思っています。
- ・ドクター、ナース、スタッフ皆様とても親身にお話を聞いて下さり、またアドバイスもくれて全く不満はありません。大満足です！！1点だけ。とてもお忙しいのは重々承知なのですが、できれば、できれば、入所の様子をもう少し詳しく知りたいと思います。ほんとはできれば。すみません。
- ・入所時は嫌がって声を出し、怒っていたが、お迎えの時には悲しい表情はなかったのが安心しました。・・・という事は、本人も入所中大丈夫だったという事だと思えます。ありがとうございました。改善等はC棟久しぶりだし、コロナで棟に入っていないのでわかりません。
- ・皆さん丁寧な対応をして下さり、感謝しています。A、B棟のスタッフの方がいて、今まで通り入所できると良かったのですが、初めての方が多く、細かい引継ぎを最初からやらないといけない状態だったので、その辺の事前説明があると良かったなと思いました。
- ・日中活動が出来るようになって良かったと思います。
- ・薬を複数の入所棟スタッフが触るので、毎回消毒をしてほしい（ナースの手、面談の時のテーブルの消毒）と話したら、『そこまで細かくできません』と医師から言われた。コロナ禍でもあるので、できるだけ対応してほしい。入所前チェックの電話、夕方の浣腸や入浴の時にTELしてくるのは困ります。忙しいのと言われましたが、こちらも忙しい時間があることをわかってほしい。
- ・いつも安心してお任せ出来ます。本当に有難うございます。温かい対応で素晴らしいです。皆様の声掛けが安心感と元気をいただいております。
- ・様々な方が連携してサポートして下さり、ありがとうございました。入所中安心してすごせるように感じました。
- ・満足しているのでありません。
- ・自宅では困難な部分の体調を整えていただけ、とてもありがたく思っています。

施設・環境について

1) 施設内の設備はいかがでしたか



- 入退所の時の部屋の出入口のドアの所が狭いので車イスだと少し気になりますが、建物が築年数経っているのに工夫されているなと思います。
- Wi-Fiが使えるようになってiPadの利用ができるようになり、過ごし方の幅が広がったことは本人にとって良かったです。
- いつもありがとうございます。
- 短期入所を減床すること、事情はわかりますが残念です。
- 棟内に入ることができず残念でした。
- いつもありがとうございます。家族もゆっくり過ごせました。
- 清掃の方がいつも丁寧にお掃除されているのをお見かけします。本当に色々な方のお力でいい施設が保てていることを実感させられます。
- コロナ禍で施設内に入る事が出来ず、どの様に過ごしているか想像がつかない点が残念です。
- 棟の中に入らず見ることができませんが・・・きっとXmasの飾りでキラッキラなんだろうなー。音楽とかもかかっちゃてるんだろうなー(´▽`)♡
- とうとうレスパイト用の部屋が1ヶ所（10床）しかなく、とても少ないと感じました。（他はもう少しあります）中期・長期の方は面会や出入りが少ないと思うので「港南」にまとめてほしい。出入りが激しいレスパイトは便のいい横療にまとめてほしい。又は比率を変えてほしいです。
- とても良いです。
- 機械浴が良いみたいで、設備自体は拝見した事がないのですが、とても満足している様です。
- 特にありません。棟が変わりましたので、中の様子（本人）を少しでも教えて頂けると嬉しいです。
- 利用させていただいたのがコロナになってからなので、まだ一度も施設内を見学したことがありません。横療のホームページなどで動画施設見学などがあれば良いなあと思いました。
- 毎回ドクター、スタッフの皆様にあたたかく迎えていただき、安心ですし、大変心強いです。いつもありがとうございます。
- この度、初めてC棟に入所となり、このご時世で仕方ないのですが、一度も中を拝見できず、預けるのは少々不安でした。A棟でもとても良くしていただいたので、きっと大丈夫！！と信じ、お願いしたところ。なので、”普通”と評価させていただきました。
- 短期入所の場所が減ってしまい、残念です。
- 無精髭で帰ってくることが多い。人手が足りないのは分かりますが、もう少しケアお願いしたいです。
- いつも大変お世話になっております。私達家族はとても助かっています。ありがとうございます。
- 清掃の方がいつも丁寧にお掃除されているのをお見かけします。本当にありがとうございますという気持ちです。
- 施設内の見学はしていないので、わかりません。
- いつも大変お世話になっております。私達家族はとても助かっています。ありがとうございます。スタッフの方々も御自愛下さい。

C棟の取り組み

C棟前の面談室のレイアウトをしました❀



アンケートで「棟に入れなくて様子がわからなくて不安☹」

という声が多かった為、入所中の様子が分かるように

週間予定・1日の予定・今月の創作・おしらせを

掲示しています。

きんもくせい通信を月4回の発行だったのを毎月に変更しました